

2021年1月26日
 サントリーパブリシティサービス株式会社

「さいたま市文化センター」コロナ禍における取組み 地域ボランティアスタッフ向け『文化施設ニューノーマル接客』研修を実施 —これからの文化芸術施設を考えるⅡ—



サントリーホールをはじめ、全国 51 施設でホール・劇場でのご案内業務や指定管理業務を受託するサントリーパブリシティサービス株式会社（本社：東京都江東区 代表取締役社長：間野文祥）は、「公益財団法人さいたま市文化振興事業団」より依頼を受け、「さいたま市文化センター」において、2020年12月、『文化施設ニューノーマル接客』研修を行いました。

1月7日発令の緊急事態宣言では、営業短縮は言及されたものの休業要請には至らなかった文化芸術施設。多くの方が集う文化芸術施設には、休業を余儀なくされた第一回目の発令時以上に、今、より一層の「安全な施設環境づくり」が求められています。お客様・スタッフの双方が、感染リスクへの不安はもちろん、感染症対策の煩わしさ・もどかしさに心的ストレスを感じず、お客様に、心置きなくコンサートや演劇等を楽しんでいただける仕組みづくりが急務となっております。

サントリーパブリシティサービス株式会社では、聖マリアンナ医科大学病院「感染症センター長」の國島広之教授監修の下、刻一刻と変わる感染症対応状況に合わせて、文化芸術施設への「新型コロナウイルス対策」アドバイスをを行っています。この度、「公益財団法人さいたま市文化振興事業団」との綿密な打ち合わせを重ね、ボランティアスタッフ（※1）の方を対象に、コロナ禍で変化した『文化施設のニューノーマル』に合わせた接客研修を企画・実施しました。

※1：芸術活動支援を希望する一般公募で集まった地域の方々

＜研修概要＞

研修の主な内容は、「コロナ前後で変わったサービススキル」と「施設で働くスタッフの安全対策」について。（2020年12月時点）

お客様にコロナ禍でも気持ちよくご鑑賞いただくための声かけ方法や、スムーズに対応するためのチケットもぎり、避難誘導の際の具体的な動作ポイントなども実践。お客様側だけでなく、スタッフ側の、業務における感染への心的ストレス解消も目的としています。



車椅子利用者に対するコロナ対応の実践実習

- 実施日 : 2020年12月2日
- 実施場所 : さいたま市文化センター「しらすぎホール」
- 対象者 : ボランティアを含む「さいたま市文化センター」ホール接客対応スタッフ35名

<参加者の声（受講後アンケートより）>

- ・感染症対策を踏まえた接客方法に対して「お客様がどう感じているか」と不安があったが、具体的な対応方法を教えてもらい安心した。
- ・自分自身も感染しないように業務を行い、利用者の方が安全に楽しめるよう、今後のボランティアに活かしていきたい。
- ・地震などの有事の際でも「感染症対策」を怠らないよう、シミュレーションをしっかりと備えなくてはと感じた。



左：研修当日の打ち合わせの様子。参加者の体調確認はもちろん、研修時は、密回避・飛沫防止を叫び実施
 中：研修中の講義の様子。初ボランティアの方にも分かりやすくする為、講義の他、ペアワーク・ロールプレイングも実施
 右：さいたま市担当職員の方と弊社講師。文化芸術活動を止めないよう、研修を企画・運営

<会社概要>

- 名称 : サントリーパブリシティサービス株式会社
 所在地 : 東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 16 階
 代表者 : 代表取締役社長 間野文祥
 事業内容 : サントリーホールをはじめ、全国 51 施設でホール(劇場)案内や指定管理業務の受託運営
 イベントの企画・運営、研修・コンサルティング業務、
 サントリーグループ各社の広報・マーケティング支援業務
- URL : <https://www.sps.sgn.ne.jp/>

【問い合わせ先】

サントリーパブリシティサービス株式会社 経営企画部 藤井、三須
 TEL : 03-6221-2001 FAX : 03-6221-2017 E-mail : info@sps.sgn.ne.jp